

***REGLAMENTO TÉCNICO DE PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS PÚBLICOS DE TRANSPORTE DE  
VIAJEROS.***

---

# ÍNDICE

---

<b>PREÁMBULO</b>	<b>6</b>
<b>TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES</b>	<b>9</b>
Artículo 1. Finalidad.....	9
Artículo 2. Régimen de prestación del servicio.....	9
Artículo 3. Carácter público del servicio.....	9
Artículo 4. Principios.....	9
<b>TÍTULO II: Organización del servicio</b>	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I: Servicios regulares</b>	<b>10</b>
<b>Sección 1.ª TRAZADO</b>	<b>10</b>
Artículo 5. Ajuste del trazado.....	10
Artículo 6. Criterios del trazado.....	10
Artículo 7. Sugerencias de cambios.....	11
Artículo 8. Información a los usuarios.....	11
<b>Sección 2.ª PARADAS</b>	<b>11</b>
Artículo 9. Número, situación y tipos de paradas.....	11
<b>Sección 3.ª TARIFAS</b>	<b>14</b>
<b>Sección 4.ª BILLETES</b>	<b>14</b>
<b>Sección 5.ª HORARIOS</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO II: Servicios no regulares</b>	<b>17</b>
Artículo 28. Servicios especiales.....	17
Artículo 29. Publicidad de los servicios especiales.....	17
Artículo 30. Servicios extraordinarios.....	17
Artículo 31. Fijación y publicidad de las tarifas de los servicios especiales y extraordinarios.....	18
<b>CAPÍTULO III: Vehículos</b>	<b>18</b>

<b>Sección 1.ª MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN</b>	<b>18</b>
Artículo 32. Condiciones de conservación. ....	18
Artículo 33. Limpieza. ....	18
Artículo 34. Conservación técnica. ....	18
<b>Sección 2.ª SEÑALIZACIÓN E INTERIOR</b>	<b>19</b>
Artículo 35. Señalización exterior y publicidad. ....	19
Artículo 36. Señalización interior. ....	19
Artículo 37. Ocupación y señalización de asientos. ....	19
<b>CAPÍTULO IV: Instalaciones fijas</b>	<b>20</b>
Artículo 38. Condiciones de las instalaciones fijas. ....	20
Artículo 39. Señalización. ....	20
<b>TÍTULO III: Personal del servicio</b>	<b>20</b>
<b>CAPÍTULO I: Normas generales</b>	<b>20</b>
Artículo 40. Uniformidad y comportamiento del personal. ....	20
Artículo 41. Discrepancias entre el personal y los usuarios. ....	21
Artículo 42. Deber de conducción atenta. ....	21
Artículo 43. Jerarquía del personal. ....	21
Artículo 44. Prohibición de amonestación pública. ....	21
Artículo 45. Deber de velar por el cumplimiento de la normativa vigente. ....	21
<b>CAPÍTULO II: Jefe de tráfico, inspectores y conductores-perceptores</b>	<b>22</b>
<b>Sección 1.ª JEFE DE TRÁFICO</b>	<b>22</b>
Artículo 46. Funciones. ....	22
Artículo 47. Coordinación de la Oficina de Tráfico y Movimiento. ....	22
<b>Sección 2.ª INSPECCIÓN</b>	<b>23</b>
Artículo 48. Funciones. ....	23
Artículo 49. Carácter de autoridad. ....	23
Artículo 50. Actividad de control. ....	23
Artículo 51. Deber de velar por el cumplimiento de la normativa vigente. ....	23
Artículo 52. Adopción de medidas. ....	24
<b>Sección 3.ª PERSONAL DE CONDUCCIÓN</b>	<b>24</b>

Artículo 53. Funciones.....	24
Artículo 54. Condiciones de manejo del vehículo de servicio.....	24
Artículo 55. Adopción de medidas y deber de información.....	25
<b>TÍTULO IV: Uso de los vehículos de servicio</b> .....	<b>25</b>
<b>CAPÍTULO I: Normas generales</b> .....	<b>25</b>
Artículo 56. Acceso de usuarios a los vehículos de servicio. ....	25
Artículo 57. Acceso de animales a los vehículos de servicio.....	25
Artículo 58. Acceso de objetos a los vehículos de servicio.....	26
Artículo 59. Detención.....	26
Artículo 60. Desalojo en paradas final de línea. ....	26
<b>CAPÍTULO II: Derechos, obligaciones y prohibiciones de los usuarios</b> .....	<b>27</b>
Artículo 61. Derechos de los usuarios.....	27
Artículo 62. Obligaciones de los usuarios.....	28
Artículo 63. Prohibiciones de los usuarios.....	29
<b>CAPÍTULO III: Usuarios con movilidad reducida</b> .....	<b>31</b>
Artículo 64. Vehículos de servicio adaptados.....	31
Artículo 65. Usuarios en silla de ruedas.....	31
Artículo 66. Asientos reservados.....	31
Artículo 67. Sillas de bebé o de niño.....	32
<b>CAPÍTULO IV: Usuarios con títulos gratuitos y bonificados</b> .....	<b>33</b>
<b>Sección 1.ª NORMAS GENERALES</b> .....	<b>33</b>
Artículo 68. Requisitos. ....	33
Artículo 69. Exhibición del título acreditativo.....	33
Artículo 70. Uso indebido del título acreditativo. ....	33
Artículo 71. Retirada o anulación del título acreditativo.....	34
<b>Sección 2.ª BENEFICIARIOS</b> .....	<b>34</b>
Artículo 72. Beneficiarios de títulos personalizados gratuitos.....	34
<b>Sección 3.ª OTROS USUARIOS</b> .....	<b>34</b>
Artículo 73. Agentes de la autoridad.....	34
Artículo 74. Menores de seis años.....	34

<b>CAPÍTULO V: Accidentes</b>	<b>35</b>
Artículo 75. Lesiones o daños durante el servicio. ....	35
Artículo 76. Actuación en caso de lesiones aparentemente leves. ....	35
Artículo 77. Actuación en caso de consecuencias graves o muy graves. ....	36
Artículo 78. Actuación en caso de vandalismo. ....	36
Artículo 79. Actuación en caso de daños materiales. ....	36
Artículo 80. Deber de colaboración de los usuarios. ....	36
<b>CAPÍTULO VI: Objetos perdidos</b>	<b>37</b>
Artículo 81. Recuperación de objetos perdidos. ....	37
Artículo 82. Traslado o desecho de objetos perdidos. ....	37
<b>TÍTULO V: Reclamaciones y sugerencias</b>	<b>37</b>
Artículo 83. Formulación de reclamaciones y sugerencias. ....	37
Artículo 84. Tramitación. ....	38
<b>TÍTULO VI: Régimen sancionador</b>	<b>38</b>
Artículo 85. Consideración de infracción y responsabilidad. ....	38
Artículo 86. Infracciones leves. ....	39
Artículo 87. Infracciones graves. ....	39
Artículo 88. Infracciones muy graves. ....	40
Artículo 89. Sanciones. ....	40
Artículo 90. Deber de abandonar el vehículo de servicio. ....	41
Artículo 91. Procedimiento sancionador. ....	42
<b>Disposición adicional primera. Difusión del reglamento.</b>	<b>42</b>
<b>Disposición adicional segunda. Creación del título de viaje autorizado para usuarios menores de seis años.</b>	<b>42</b>
<b>Disposición derogatoria única. Derogación normativa.</b>	<b>42</b>
<b>Disposición final única. Entrada en vigor.</b>	<b>43</b>

## PREÁMBULO

El artículo 25.2.g) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, contempla la competencia municipal en materia de transporte colectivo urbano. Su artículo 26.1.d) considera el transporte colectivo urbano de viajeros como uno de los servicios públicos obligatorios en los municipios de más de cincuenta mil habitantes.

Por su parte, el artículo 9.8 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía, considera competencia propia de los municipios andaluces la “ordenación, planificación, programación, gestión, disciplina y promoción de los servicios urbanos de transporte público de personas que, por cualquier modo de transporte, se lleven a cabo íntegramente dentro de sus respectivos términos municipales”.

En el mismo sentido se pronuncia la Ley 2/2003, de 12 de mayo, de ordenación de los transportes urbanos y metropolitanos de viajeros en Andalucía. Así, su artículo 4.1 establece que los municipios son competentes, con carácter general, para la planificación, ordenación, gestión, inspección y sanción de los servicios urbanos de transporte público de viajeros que se lleven a cabo íntegramente dentro de sus respectivos términos municipales; y su artículo 8 faculta a los ayuntamientos a aprobar ordenanzas municipales a tal fin, con respeto a la normativa estatal y autonómica.

El servicio de transporte colectivo urbano de viajeros, obligatorio en el municipio de Huelva, se presta, conforme a lo dispuesto en el artículo 85.2.A.d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, mediante gestión directa a través de una sociedad mercantil local cuyo capital social pertenece por entero al Excelentísimo Ayuntamiento de Huelva. Esta sociedad se denomina “Empresa Municipal de Transportes Urbanos, S.A.”.

La potestad reglamentaria y de autoorganización de los municipios, en su calidad de Administraciones públicas de carácter territorial y dentro de la esfera de sus competencias, viene recogida en los artículos 4.1 y 84.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril. En este marco normativo, el Ayuntamiento de Huelva pretende regular la planificación, ordenación, gestión, inspección y sanción del servicio de transporte urbano colectivo de

viajeros, al haber quedado desfasado en muchos aspectos el reglamento vigente hasta ahora, aprobado en 2009. En esta línea, se regula el régimen de prestación del servicio, para adecuarlo a la situación social actual. Se redefinen los servicios ordinarios, especiales y extraordinarios, los derechos y obligaciones de los usuarios y la relación entre estos y la empresa gestora, de modo que la acción normativa se orienta a la gestión de acuerdo con criterios de calidad.

Así, se señalan los principios básicos con los que se pretende dar respuesta a las demandas de los usuarios: el compromiso con la seguridad vial en orden a evitar la producción de accidentes y garantizar la integridad física de las personas, el compromiso con la gestión medioambiental de los residuos que genera la actividad, la fiabilidad horaria, la accesibilidad de los vehículos y puntos de parada, con especial atención hacia los colectivos de personas con movilidad reducida; el adecuado mantenimiento y cuidado de vehículos e instalaciones y la aplicación de sistemas de información, singularmente enfocados hacia personas con dificultades sensoriales. Además, se establecen sistemas de gestión de quejas y sugerencias y se actualiza el régimen sancionador.

En otro orden de cosas, el reglamento se adapta a los nuevos medios de difusión y publicidad: web, aplicaciones móviles, etc., y expone nuevas alternativas para el acceso al servicio de niños y usuarios con movilidad reducida, pequeños animales domésticos, patinetes y bicicletas plegables. En este sentido, se amplía la edad de acceso gratuito a menores de seis años.

En síntesis, se puede decir que, con el fin de atender las necesidades sociales de los usuarios, y para cumplir con las expectativas de calidad como fundamento de la coordinación y desarrollo futuro, el reglamento aporta un valor sustancial en la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio público, en el marco de la normativa general aplicable a la materia.

Con base en lo anterior, se puede afirmar que el Ayuntamiento de Huelva, en el ejercicio de su potestad reglamentaria, actúa de acuerdo con los principios de necesidad y eficacia, al tratarse de una normativa justificada por razones de interés general. Se identifica de manera clara el fin perseguido, cual es la ordenación del funcionamiento del

servicio público de transporte colectivo urbano de viajeros, y se entiende que este reglamento es el instrumento más adecuado para garantizar su consecución.

La normativa es, por otro lado, acorde con el principio de proporcionalidad, pues contiene la regulación que se considera imprescindible para atender las necesidades que se pretenden cubrir con la norma, ya que se constata que no existen otras medidas menos restrictivas de derechos o que impongan menos obligaciones a los destinatarios.

Igualmente, es conforme al principio de seguridad jurídica, pues la iniciativa se ejerce de manera coherente y con arreglo a los ordenamientos jurídicos europeo, nacional y autonómico, lo que genera un marco normativo estable, predecible, integrado, claro y de certidumbre que facilita su conocimiento y comprensión y, en consecuencia, la actuación y toma de decisiones de los usuarios.

Este reglamento también es acorde con el principio de transparencia, por cuanto se pretende posibilitar el acceso sencillo, universal y actualizado a la normativa en vigor y los documentos propios de su proceso de aprobación, en los términos previstos en la legislación de transparencia. En el presente preámbulo se define y se justifica el objeto de la iniciativa normativa, de forma que se ha posibilitado que los potenciales destinatarios tengan la necesaria participación activa en la elaboración del reglamento, a través de los cauces previstos en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Para finalizar, el reglamento es conforme al principio de eficacia, por cuanto la normativa evita cargas administrativas innecesarias o accesorias y racionaliza en su aplicación la gestión de los recursos públicos. Con base en cuanto antecede, el Ayuntamiento de Huelva establece el Reglamento del servicio de transporte urbano colectivo de viajeros con arreglo al siguiente articulado:



## TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

### Artículo 1. Finalidad.

El presente reglamento tiene por finalidad regular la organización y la prestación del servicio de transporte urbano colectivo de viajeros del Ayuntamiento de Huelva, los derechos y obligaciones de los usuarios y la relación entre estos y el ente que lo gestiona.

### Artículo 2. Régimen de prestación del servicio.

1. El Ayuntamiento de Huelva tiene asumido en régimen de prestación directa el servicio de transportes urbanos, el cual se gestiona en forma de sociedad mercantil con capital social íntegramente municipal, a cuyo efecto tiene constituida la entidad “Empresa Municipal de Transportes Urbanos, Sociedad Anónima” (en lo sucesivo, EMTUSA)
2. De acuerdo con la legislación vigente en materia de Administración local, el Ayuntamiento gestiona la prestación del servicio, conforme a lo establecido en el artículo 85.2.d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril.

### Artículo 3. Carácter público del servicio.

El servicio de transporte urbano es de carácter público. Tienen derecho a su utilización cuantas personas lo deseen, sin otras limitaciones que las condiciones y obligaciones que el presente reglamento y la legislación vigente en la materia señalen para los usuarios.

### Artículo 4. Principios.

EMTUSA orientará su acción para que el servicio de transporte urbano esté organizado y gestionado de acuerdo a criterios de calidad y responda a los siguientes principios:

- a) El compromiso con la seguridad vial en orden a evitar la producción de accidentes y garantizar la integridad física de las personas.

- b) El compromiso con la gestión medioambiental de los residuos que genera su actividad.
- c) La fiabilidad horaria del servicio.
- d) La accesibilidad de sus vehículos y puntos de parada, especialmente para los colectivos de personas con movilidad reducida.
- e) El adecuado mantenimiento y cuidado de vehículos e instalaciones.
- f) La existencia de sistemas de información que puedan ser empleados también por personas con dificultades sensoriales.

## TÍTULO II: Organización del servicio

### CAPÍTULO I: Servicios regulares

#### Sección 1.ª TRAZADO

##### Artículo 5. Ajuste del trazado.

El servicio regular de transporte urbano prestado por EMTUSA ajustará su trazado, en cada momento, a los proyectos técnicos previamente informados al Consejo de Administración de esta entidad.

##### Artículo 6. Criterios del trazado.

1. La red de líneas de transporte responderá, previos los estudios técnicos y económicos correspondientes, a la demanda de los usuarios y atenderá siempre a los criterios sociales que el Ayuntamiento determine.
2. Una vez aprobada cualquier modificación de la red, se le dará la máxima difusión posible, con antelación suficiente a su puesta en funcionamiento. Dicha difusión podrá llevarse a cabo mediante avisos en los puntos de parada afectados, en la página web corporativa de EMTUSA, en la aplicación móvil "AppEmtusa", a través de medios de prensa local o mediante cualquier otra tecnología de nueva implantación susceptible de ser utilizada con este fin.

## Artículo 7. Sugerencias de cambios.

Todas las sugerencias sobre cambios en la estructura de la red podrán presentarse en las oficinas de EMTUSA o en el Registro del Ayuntamiento, que las remitirá a aquella para su valoración. Previos los informes oportunos, el Consejo de Administración de la entidad podrá llegar a valorarlas.

## Artículo 8. Información a los usuarios.

En aquellas paradas que lo permitan por su configuración y equipamiento, deberá existir información suficiente para los usuarios, que incluirá, en todo caso, un esquema del recorrido de las líneas que incidan en dicho punto, las frecuencias de paso aproximadas y la hora de comienzo y terminación del servicio.

## Sección 2.<sup>a</sup> PARADAS

### Artículo 9. Número, situación y tipos de paradas.

1. Las líneas regulares tendrán en su recorrido el número y situación de parada que EMTUSA determine, en coordinación con la política de transporte público y de regulación del tráfico rodado que establezca el Ayuntamiento.
2. Las paradas podrán ser de final de línea, de regulación, eventuales y provisionales.

### Artículo 10. Paradas de final de línea.

Serán consideradas de final de línea aquellas paradas que marcan el comienzo y el final del recorrido. Servirán también para la regulación horaria, y en ellas será obligatoria la detención del vehículo de servicio, que deberá quedar totalmente vacío de usuarios. En estas paradas deberá hacerse constar de manera expresa su carácter de final de línea.

## Artículo 11. Paradas de regulación.

Serán consideradas de regulación aquellas paradas que, sin constituir final de línea, solo sirven para regular horario. En ellas, la detención del vehículo de servicio será obligatoria, pero este no deberá quedar necesariamente vacío de usuarios, toda vez que no se interrumpe el recorrido de la línea. En estas paradas deberá hacerse constar de manera expresa su carácter de regulación horaria.

## Artículo 12. Paradas eventuales y provisionales.

1. Serán consideradas paradas eventuales aquellas en las que el vehículo de servicio solo se detendrá cuando el usuario haya solicitado apearse mediante el uso anticipado de los medios de aviso existentes al efecto, o bien cuando el conductor-perceptor observe que las personas situadas en ellas solicitan el acceso al vehículo alzando la mano, siempre que no esté completo en su capacidad.
2. Estas paradas eventuales serán consideradas como provisionales cuando, por causas justificadas, se trasladen de ubicación de forma temporal, en tanto que dichas causas de traslado no desaparezcan.

## Artículo 13. Paradas a demanda de mujeres y menores de edad en horario nocturno.

1. Serán consideradas paradas a demanda de mujeres y menores de edad aquellas que se realicen en horario nocturno, entre las veintidós horas y las seis de la mañana, para proteger la integridad física de aquellas.
2. Sólo pueden solicitar la parada a demanda las mujeres y menores de dieciocho años en un punto incluido en el itinerario de la línea en el que se pueda realizar en condiciones de seguridad.
3. Para hacerlo, deberán comunicar personalmente al conductor con antelación suficiente, el lugar donde deseen bajarse y situarse en la parte delantera del autobús. Sólo podrán bajar por la puerta delantera.

4. Para que pueda hacerse la parada a demanda, debe haber una acera con una anchura mínima de 1,5 metros y, en caso de necesitar utilizar la rampa para sillas de ruedas, el conductor indicará si reúne las condiciones necesarias para poder desplegarla o propondrá un punto de desembarque alternativo que sí las reúna.
5. A la hora de parar a petición de la persona usuaria, el criterio del conductor será el que prevalezca. En líneas generales, no se harán paradas en lugares que generen situaciones de riesgo como los que estén situados a menos de cinco metros de una esquina, cruce o bifurcación, en pasos de vehículos o personas, donde se impida la visibilidad, así como glorietas, medianas, isletas y lugares donde esté prohibido reglamentariamente.

## Artículo 14. Cambios de ubicación de las paradas.

Cualquier cambio en la ubicación de una parada habrá de ser anunciado a los usuarios en el mismo lugar afectado. También se informará de cada cambio a través de los medios especificados en el artículo 6.2.

## Artículo 15. Información a los usuarios.

En cada parada se deberá informar con claridad a los usuarios de la línea o líneas de servicio que confluyen en ella.

## Artículo 16. Detención de los vehículos de servicio.

Para el acceso y salida de viajeros, los vehículos de servicio se detendrán siempre en lugares habilitados como paradas, salvo por causa de fuerza mayor. No obstante, EMTUSA podrá autorizar, de forma excepcional, que los vehículos también se detengan en lugares situados fuera de aquellas.

## Sección 3.<sup>a</sup> TARIFAS

### Artículo 17. Tarifas del servicio.

EMTUSA aplicará las tarifas aprobadas por los órganos competentes al efecto. Cualquier modificación de estas habrá de realizarse de acuerdo con los procedimientos establecidos para ello.

### Artículo 18. Publicidad de la modificación de las tarifas.

Una vez aprobada en forma procedente cualquier modificación de las tarifas en vigor, esta habrá de publicitarse a través de los medios contemplados en el artículo 6.2.

### Artículo 19. Validez.

No serán válidas otras tarifas más que las oficialmente establecidas, cuyo importe habrán de abonar los usuarios sin otras excepciones que las consignadas en la propia disposición que las apruebe o en el presente reglamento.

## Sección 4.<sup>a</sup> BILLETES

### Artículo 20. Pago.

El pago del viaje se efectuará de acuerdo con las tarifas vigentes y aplicables en cada momento, y en función del tipo de servicio de que se trate.

### Artículo 21. Obligación de conservación y exhibición del título de viaje.

1. Los usuarios, durante su permanencia en el vehículo, están obligados a conservar el título válido de viaje sin deterioro y en condiciones de control, así como a exhibirlo cuando sea requerido por el personal de EMTUSA. El usuario que, a requerimiento de este, no exhiba título de viaje alguno será invitado a abonar de inmediato el billete ordinario correspondiente o, si se niega a ello, a abandonar el vehículo en la parada más próxima.

2. El usuario con tarjeta personalizada deberá, además de exhibirla, acreditar su identidad si ello se le solicita para verificar el correcto uso del título en cuestión. De negarse a la exhibición o de verificarse el mal uso de la tarjeta, esta podrá ser retirada o anulada, y se invitará al usuario a abonar de inmediato el billete ordinario o, si se niega a ello, a abandonar el vehículo en la parada más próxima.
3. El usuario que, con una sola tarjeta prepago no personalizada, haga cancelación múltiple de viajes tendrá la obligación de exhibirla. Será el último usuario en abandonar el vehículo quien deberá portar la tarjeta utilizada.
4. En todos los casos previstos en los apartados anteriores, existirá la posibilidad de solicitar la presencia en el lugar de los agentes de la autoridad

## Artículo 22. Adquisición del billete.

1. En el caso de adquisición del billete ordinario univiaje, el usuario deberá abonar con moneda fraccionaria el importe exacto de la tarifa vigente. No obstante, EMTUSA procurará asegurar la devolución de moneda siempre y cuando el usuario no utilice para el pago un billete de valor superior al fijado por EMTUSA en cada momento.
2. El usuario deberá comprobar, en el momento de su adquisición, que el título de transporte es el adecuado y, en su caso, que la devolución de moneda es correcta. En el supuesto de utilización de un título prepago, el usuario estará obligado a validarlo en los equipos de cancelación dispuestos al efecto a bordo de los vehículos y a comprobar, en su caso, que la cancelación u operación de control ha sido realizada de manera correcta.

## Artículo 23. Condiciones de utilización de los títulos de viaje.

EMTUSA podrá establecer en cada momento las condiciones de utilización de los diferentes títulos de viaje. En el caso de que el soporte del título de viaje sea una tarjeta dotada de microprocesador o de similares características, además del importe del título propiamente dicho, el usuario deberá abonar, en concepto de fianza, el coste del soporte

expedido. El usuario podrá recuperar esta fianza en cualquier momento, siempre que entregue el soporte en buenas condiciones de conservación y uso.

## Sección 5.<sup>a</sup> HORARIOS

### Artículo 24. Determinación de horarios y frecuencias de paso.

EMTUSA determinará los horarios y frecuencias de paso de las distintas líneas. A ellos se ajustará la prestación del servicio, salvo caso de fuerza mayor, siempre de acuerdo con el proyecto técnico básico aprobado a tales efectos.

### Artículo 25. Publicidad de los horarios y frecuencias de paso.

El cuadro de horarios y frecuencias de todas las líneas de servicio estará a disposición de los usuarios en los medios especificados en el artículo 6.2. Cualquier modificación de horarios y frecuencias que efectúe EMTUSA también será anunciada a través de ellos.

### Artículo 26. Interrupciones del servicio.

1. Las interrupciones de cualquier índole que afecten a la prestación del servicio habrán de ser subsanadas en el menor tiempo posible. En ello colaborarán, si fuera preciso, todas las empresas y organismos municipales.
2. Los usuarios que vean interrumpido su viaje por cualquier incidente relacionado con el servicio podrán utilizar un vehículo de sustitución o alternativo de EMTUSA, de ser este preciso, con el mismo título con el que iniciaron su desplazamiento.

### Artículo 27. Regulación de las frecuencias de paso.

Para la regulación de las frecuencias de paso, los vehículos de servicio permanecerán detenidos en las paradas destinadas al efecto durante el tiempo imprescindible para ello y sin que la detención pueda exceder de un período promedio de cinco minutos en condiciones normales.



## CAPÍTULO II: Servicios no regulares

### Artículo 28. Servicios especiales.

1. Son servicios especiales los que, sin tener carácter regular, se realizan puntualmente o con periodicidad con motivo de espectáculos, festividades, ferias y similares acontecimientos que ocasionan aglomeraciones de público en determinadas zonas o sectores. Son servicios de carácter público y cualquier usuario que lo desee tendrá derecho a su utilización, siempre que cumpla las condiciones establecidas en este reglamento.
2. Para atender los servicios especiales podrá disponerse, si así lo exigen las circunstancias, de vehículos asignados a líneas regulares, siempre que quede garantizada la dotación de un servicio mínimo a estas últimas.

### Artículo 29. Publicidad de los servicios especiales.

EMTUSA determinará en cada caso el recorrido, las paradas, las frecuencias y demás detalles de los servicios especiales, y los anunciará a través de los medios señalados en el artículo 6.2. Idéntica publicidad deberá ser empleada para anunciar su supresión.

### Artículo 30. Servicios extraordinarios.

1. Son servicios extraordinarios aquellos que en determinadas ocasiones, o bien de forma periódica, pueden establecerse en atención a la demanda recibida de organismos, instituciones o centros públicos o privados. No tienen carácter público y solo tendrán derecho a su utilización las personas que determine el organismo demandante de la prestación.
2. El acuerdo de establecimiento entre las partes regulará los detalles de la prestación de los servicios extraordinarios. En lo no previsto en este, se aplicará de manera subsidiaria el presente reglamento.

## Artículo 31. Fijación y publicidad de las tarifas de los servicios especiales y extraordinarios.

1. Los órganos competentes al efecto aprobarán las tarifas de los servicios especiales, cuya cuantía se fijará por viaje y se anunciará al público a través de los medios previstos en el artículo 6.2.
2. EMTUSA fijará a su criterio las tarifas o importes de los servicios extraordinarios.

## CAPÍTULO III: Vehículos

### Sección 1.<sup>a</sup> MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

#### Artículo 32. Condiciones de conservación.

Los vehículos prestarán servicio en todo caso en las debidas condiciones de conservación técnica, mantenimiento y limpieza.

#### Artículo 33. Limpieza.

La limpieza interior y exterior de los vehículos habrá de ser esmerada. Se entiende por tal aquella que se corresponde con la consideración y respeto debido a sus ocupantes.

#### Artículo 34. Conservación técnica.

La conservación técnica habrá de ser la propia de una correcta y diligente explotación, orientada siempre a la seguridad vial y, por tanto, especialmente atenta al mantenimiento de aquellos elementos del vehículo de mayor relevancia.

## Sección 2.<sup>a</sup> SEÑALIZACIÓN E INTERIOR

### Artículo 35. Señalización exterior y publicidad.

1. Existirán señalizaciones visibles desde el exterior del vehículo en las que figure el número de orden interno de la unidad y el número de línea de servicio que cubre, así como las condiciones de accesibilidad para personas de movilidad reducida y sillas de bebé.
2. La publicidad exhibida en los vehículos de servicio no deberá afectar a los espacios de visión de los conductores-perceptores y no dificultará la identificación de los autobuses como vehículos de transporte público. Los contenidos de la publicidad respetarán, en todo caso, lo recogido en la normativa específica vigente.

### Artículo 36. Señalización interior.

1. Los vehículos deberán ofrecer, bien visible en su interior, información relativa al número de orden interno asignado a cada unidad y a los derechos y obligaciones de los usuarios y del personal de EMTUSA. Este deber de información se entenderá sin perjuicio de otras indicaciones y señalizaciones que deban figurar en los vehículos en cumplimiento de cualquier otra normativa aplicable.
2. Los vehículos deberán estar dotados de sistema de ayuda e información al usuario orientados, en la medida de lo posible, a cubrir las necesidades de las personas con dificultades sensoriales.

### Artículo 37. Ocupación y señalización de asientos.

1. Los usuarios ocuparán libremente los asientos del vehículo, según tengan acceso a ellos, sin preferencia alguna salvo expresa indicación de reserva especial conforme a la normativa vigente en materia de accesibilidad. Los asientos reservados estarán debidamente señalizados y destinados a personas de

movilidad reducida, embarazadas, ancianos, personas que porten en sus brazos a bebés y, en general, a quienes por sus circunstancias personales no deban viajar de pie, ya sea por razones de salud o de disminución de posibles riesgos.

2. Los usuarios no podrán exigir viajar sentados, pues a ello solo tendrán derecho en el caso de que existan asientos disponibles y no reservados.

## CAPÍTULO IV: Instalaciones fijas

### Artículo 38. Condiciones de las instalaciones fijas.

Las marquesinas y demás elementos de mobiliario instalados en las paradas deberán ser conservados en correcto estado de decoro y limpieza y en adecuadas condiciones de mantenimiento. En todo caso, las instalaciones fijas en la vía pública vinculadas a la prestación del servicio respetarán las ordenanzas municipales y deberán ajustarse a las condiciones básicas de accesibilidad determinadas en la normativa específica aplicable.

### Artículo 39. Señalización.

Toda la señalización relacionada con las paradas deberá ser clara. Se instalará en lugar visible y contendrá las indicaciones determinadas en este reglamento.

## TÍTULO III: Personal del servicio

### CAPÍTULO I: Normas generales

### Artículo 40. Uniformidad y comportamiento del personal.

1. El personal de EMTUSA asignado al servicio deberá vestir adecuadamente uniformado de acuerdo con las normas que al respecto dicte la Dirección.
2. El personal deberá actuar en todo momento con educación y respeto hacia los usuarios, y evitará cualquier actitud que pueda entenderse como descortés o desconsiderada.

## Artículo 41. Discrepancias entre el personal y los usuarios.

Caso de producirse alguna discrepancia entre el personal de EMTUSA y los usuarios con motivo del servicio, estos están obligados a seguir las indicaciones y criterios de aquel, sin perjuicio de que, con posterioridad, puedan denunciar el hecho si lo considerasen procedente, para lo cual podrán servirse de los correspondientes cauces de reclamación abiertos.

## Artículo 42. Deber de conducción atenta.

En el desarrollo de su cometido, el personal de EMTUSA se abstendrá de realizar actividad alguna que pueda causar distracción o hacer que disminuya la atención a la función de conducción del vehículo de servicio.

## Artículo 43. Jerarquía del personal.

El personal de EMTUSA en acto de servicio guardará entre sí, con mutuo respeto y consideración, el orden jerárquico correspondiente, y evitará en todo caso evidenciar en público discrepancia alguna. Caso de darse esta, prevalecerá el criterio del superior jerárquico, sin perjuicio de las actuaciones a que posteriormente ello pudiera dar lugar.

## Artículo 44. Prohibición de amonestación pública.

El personal de EMTUSA no será amonestado o reprendido públicamente en acto de servicio, sin perjuicio de que puedan ser corregidas en el momento determinadas conductas o actitudes o de que, incluso, aquel pueda llegar a ser relevado tan pronto como sea posible, con independencia de la categoría que ostente.

## Artículo 45. Deber de velar por el cumplimiento de la normativa vigente.

Los inspectores y conductores-perceptores en acto de servicio deberán velar por que los usuarios cumplan la normativa vigente. Podrán denunciar a los posibles infractores ante los agentes de la autoridad, para lo cual aportarán toda la información y

documentación que pueda ser relevante a estos efectos. En todo caso, observada la infracción cometida, los hechos serán puestos en conocimiento del superior jerárquico por los cauces de comunicación interna establecidos.

## CAPÍTULO II: Jefe de tráfico, inspectores y conductores-perceptores

### Sección 1.<sup>a</sup> JEFE DE TRÁFICO

#### Artículo 46. Funciones.

Corresponden al jefe de tráfico las funciones de organización y coordinación de los servicios, cuyo alcance y extensión determinará la Dirección de EMTUSA. Su contenido fundamental, relacionado con carácter meramente enunciativo, consistirá en:

- a) La ordenación del servicio en lo referido a la distribución y asignación del personal y de los vehículos, a tenor de las instrucciones generales recibidas y con iniciativa propia en la gestión de incidencias.
- b) La supervisión y control de los inspectores y conductores-perceptores.
- c) La realización de estudios de tráfico, la planificación de líneas y servicios y cualquier otra propuesta que redunde en la mejora de la oferta de EMTUSA.

#### Artículo 47. Coordinación de la Oficina de Tráfico y Movimiento.

El jefe de tráfico se ocupará de la coordinación del personal adscrito a la Oficina de Tráfico y Movimiento. En su ausencia, las puntuales funciones de dicha coordinación, así como las relacionadas con la ordenación del servicio, las asumirá el inspector de servicio.

## Sección 2.<sup>a</sup> INSPECCIÓN

### Artículo 48. Funciones.

El personal de inspección de EMTUSA asumirá cuantas funciones le asignen el convenio colectivo vigente y el presente reglamento, así como las que puntualmente le encomienden la Dirección o sus superiores dentro de sus respectivas competencias. A tal efecto, la Dirección de EMTUSA podrá redactar instrucciones específicas, a las que deberá ajustarse la inspección en el desempeño de su cometido.

### Artículo 49. Carácter de autoridad.

El personal de inspección, en ausencia de un superior, constituirá la máxima autoridad de EMTUSA en todo lo relacionado con la prestación del servicio, y sus decisiones respecto a este deberán ser acatadas, sin perjuicio de las reclamaciones que contra ellas procedan.

### Artículo 50. Actividad de control.

Será específica misión del personal de inspección la regulación y control de las líneas de servicio. Asimismo, debidamente identificado, verificará que los usuarios están en posesión del título de viaje correspondiente, para lo cual les podrá exigir su exhibición. En tal sentido, la inspección de títulos de viaje se efectuará de la manera más eficaz posible y de forma que cause las menores molestias a los usuarios.

### Artículo 51. Deber de velar por el cumplimiento de la normativa vigente.

El personal de inspección deberá velar por que los trabajadores de la Sección de Movimiento de EMTUSA y los usuarios cumplan cuantas disposiciones rijan respecto a la prestación del servicio y, concretamente, el presente reglamento.

## Artículo 52. Adopción de medidas.

El personal de inspección adoptará cuantas medidas exijan o aconsejen las circunstancias en cada caso, y dará a su superior puntual parte informativo de todas las anomalías, irregularidades e incidencias que se observen en la prestación del servicio, especialmente de aquellas que han de ser de su directo conocimiento. Asimismo, informará de las medidas adoptadas al respecto.

## Sección 3.<sup>a</sup> PERSONAL DE CONDUCCIÓN

### Artículo 53. Funciones.

1. El personal de conducción de EMTUSA asumirá cuantas funciones le asignen el convenio colectivo vigente y el presente reglamento, así como las que puntualmente le encomienden sus superiores dentro de sus competencias. En su cometido, su actuación se ajustará siempre al cumplimiento de la normativa vigente en materia de seguridad vial, en especial del Reglamento General de Circulación.
2. La Dirección podrá redactar instrucciones específicas, a las que el personal de conducción deberá ajustarse en el desempeño de su tarea. Caso de discrepancia con aquellas, tal circunstancia podrá ser manifestada por escrito a través de los cauces de comunicación interna establecidos.

### Artículo 54. Condiciones de manejo del vehículo de servicio.

En el ejercicio de su labor, y por exclusivas razones de seguridad vial, el personal de conducción deberá manejar el vehículo de servicio con suavidad y efectuar las detenciones y salidas de modo que se procure evitar sacudidas y movimientos bruscos. Por las mismas razones, se abstendrá en lo posible de iniciar o mantener conversaciones con los usuarios o con otros compañeros de trabajo, salvo que se trate de responder a cuestiones relacionadas con el servicio que se presta, y siempre que el vehículo se encuentre detenido.



## Artículo 55. Adopción de medidas y deber de información.

El personal de conducción adoptará en el desempeño de su labor cuantas medidas aconsejen las circunstancias en cada caso, y dará puntual parte informativo de todas las anomalías, irregularidades e incidencias que se observen en la prestación del servicio y que sean de su directo conocimiento.

# TÍTULO IV: Uso de los vehículos de servicio

## CAPÍTULO I: Normas generales

### Artículo 56. Acceso de usuarios a los vehículos de servicio.

1. Cuando el vehículo de servicio llegue completo de usuarios a una parada, no se permitirá el acceso a él hasta que, en su caso, se haya apeado alguno de los usuarios que lo ocupaba y, con ello, se libere el espacio necesario.
2. Si el vehículo fuese casi completo en su ocupación, el conductor-perceptor indicará el número máximo de nuevos usuarios que pueden acceder, al que se tendrán que ajustar quienes se encontrasen esperando en la parada.
3. El acceso de los usuarios al vehículo deberá efectuarse por riguroso orden de llegada de las personas a la parada, de forma que, con respeto de tal prelación, se permita aquel sin que se produzcan aglomeraciones o atropellos.

### Artículo 57. Acceso de animales a los vehículos de servicio.

1. Los usuarios podrán acceder al vehículo de servicio con pequeños animales domésticos, siempre que estos sean transportados en jaulas o receptáculos idóneos que eviten perturbaciones y molestias de cualquier tipo al resto de ocupantes.
2. En todo caso, estará siempre permitido el acceso al vehículo de los perros lazarillos que acompañen a los usuarios invidentes.

3. EMTUSA podrá establecer un procedimiento de autorización especial para el acceso de perros de acompañamiento de personas con discapacidad física, intelectual o sensorial, al margen de la visual, o de perros acompañados de monitores para su adiestramiento.

### Artículo 58. Acceso de objetos a los vehículos de servicio.

1. Las maletas de viaje, los carritos de la compra y los patinetes y bicicletas plegables y de niño podrán ingresar al vehículo cuando su ocupación puntual lo permita y exista suficiente espacio disponible a criterio del personal de EMTUSA.
2. En todo caso, los portadores de estos objetos deberán ubicarlos de modo que no entorpezcan ni dañen al resto de usuarios, sujetarlos adecuadamente durante el trayecto y respetar la preferencia de quienes se desplacen en silla de ruedas y de quienes porten sillas de niños.

### Artículo 59. Detención.

1. El conductor-perceptor no detendrá el vehículo en una parada eventual si en ella no hay personas que esperan para subir. No obstante, deberá realizar la detención cuando esta haya sido previamente solicitada por los usuarios ocupantes del vehículo. En este caso, el tiempo de detención será el suficiente para permitir que se apeen quienes, con antelación a la parada, ya hayan avanzado hacia la puerta y se hayan posicionado para salir.
2. Una vez iniciado el movimiento de salida del vehículo, se evitará en lo posible la detención para tomar o dejar viajeros fuera de la parada, salvo en caso de averías, incidencias o indicación expresa del inspector de servicio.

### Artículo 60. Desalojo en paradas final de línea.

Los usuarios deberán desalojar por completo el vehículo en los puntos de parada que constituyan final de línea. Quienes en tal caso deseen continuar deberán apearse y

guardar turno para acceder de nuevo al vehículo como si de un nuevo trayecto se tratara a todos los efectos.

## CAPÍTULO II: Derechos, obligaciones y prohibiciones de los usuarios

### Artículo 61. Derechos de los usuarios.

Los usuarios, en posesión del correspondiente título válido para el viaje, tienen derecho a:

- a) Recibir el justificante de pago del billete ordinario en el mismo momento de abonar su importe, y a cancelar su viaje mediante la utilización de la tarjeta prepago o de cualquier otro medio implementado por EMTUSA en los equipos de validación existentes para ello.
- b) Presentar ante EMTUSA, frente a las decisiones adoptadas por su personal, la oportuna reclamación en forma, que deberá ir acompañada por su título válido de viaje ordinario o la identificación de la tarjeta prepago utilizada en su caso.
- c) Recibir del personal de EMTUSA un servicio que dé cumplimiento a lo previsto en este reglamento y en las demás disposiciones vigentes aplicables.
- d) Ser tratados por el personal de EMTUSA, en todo caso y situación, con la debida corrección y respeto.
- e) Recibir información básica y precisa para el uso del servicio de transporte urbano prestado por EMTUSA.
- f) Recibir cambio en la operativa de pago, siempre que el importe entregado no exceda de la cantidad máxima fijada por la Dirección de EMTUSA en cada momento.

## Artículo 62. Obligaciones de los usuarios.

Son obligaciones de los usuarios:

- a) Abonar el billete ordinario en su importe exacto con moneda de curso legal sin deterioro que la invalide, cancelar su título prepago de viaje o usar cualquier otro medio implementado por EMTUSA, con la mayor rapidez posible en su acceso al vehículo. Una vez hecho el abono o cancelación, deberán situarse en el interior del vehículo de modo que eviten entorpecer la circulación interior en la medida en que las circunstancias lo permitan. Caso de emplear tarjetas personalizadas, deberán mostrarla al conductor-perceptor antes de efectuar la correspondiente validación.
- b) Reclamar al conductor-perceptor la entrega del justificante de pago del billete ordinario, sin perjuicio de la responsabilidad en que pudieran incurrir por no portarlo durante el trayecto. Asimismo, deberán responsabilizarse de la validez de cualquier otro título de viaje que pudiera ser utilizado.
- c) Exhibir el título de viaje utilizado cuantas veces sean requeridos para ello por el conductor-perceptor o por el inspector del servicio. Aquel deberá estar en buen estado, sin presentar roturas o deterioros que dificulten su lectura y comprobación.
- d) Apearse del vehículo a requerimiento del personal de EMTUSA, caso de no abonar el importe del billete ordinario o de no cancelar la tarjeta de viaje.
- e) Solicitar, alzando la mano de manera visible, que el vehículo se detenga cuando se encuentren en una parada múltiple. Asimismo, deberán solicitar anticipadamente desde el interior del vehículo su detención en la parada, a través del uso de los elementos técnicos disponibles para ello.
- f) Permanecer sujetos a los elementos destinados al efecto en el interior del vehículo con el fin de evitar caídas y lesiones durante el trayecto.

- g) Responsabilizarse de que los objetos que porten no causen molestias o lesiones al resto de usuarios o al personal de EMTUSA ni causen daños al vehículo de servicio.
- h) Atender y cumplir las instrucciones de orden y seguridad establecidas para la más adecuada prestación del servicio, para lo cual habrán de colaborar y seguir las indicaciones que al respecto pueda realizar el personal encargado para la mejor y más rápida solución de cualquier incidente o siniestro que pudiera producirse durante el desarrollo del servicio, sin perjuicio de la posibilidad de formular posterior reclamación.

### Artículo 63. Prohibiciones de los usuarios.

1. Con carácter general, se prohíben todas aquellas acciones que puedan perturbar el correcto desenvolvimiento del servicio de transporte de viajeros, y, de forma específica, las siguientes:
  - a) Acceder o abandonar el vehículo sin que este se halle totalmente detenido.
  - b) Sacar fuera del vehículo, mientras este se encuentra en marcha, cualquier parte del cuerpo u objetos por puertas o ventanas.
  - c) Dificultar la circulación en los lugares reservados al paso de viajeros y empleados.
  - d) Acceder al vehículo cuando se haya hecho la advertencia de que la totalidad de las plazas se encuentran ocupadas.
  - e) Entrar o salir del vehículo por una puerta no indicada para ello.
  - f) Arrojar objetos dentro del vehículo o hacia su exterior.
  - g) Fumar o ingerir alimentos o bebidas en el interior del vehículo.
  - h) Llevar consigo materiales susceptibles de explosión o inflamación.

- i) Portar cualquier clase de animal, excepto en los supuestos previstos en el artículo 57.
  - j) Acceder al vehículo en estado de manifiesta intoxicación por consumo de alcohol o de sustancias estupefacientes.
  - k) Llevar consigo bultos o paquetes que, por su tamaño, contenido, suciedad o mal olor, puedan dañar, molestar o ensuciar a los demás usuarios, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 58.
  - l) Utilizar dentro del vehículo aparatos de sonido, musicales o similares que produzcan ruidos innecesarios o molestias al resto de usuarios.
  - m) Hablar con el conductor-perceptor o distraer su atención cuando el vehículo está en movimiento.
  - n) Solicitar la detención del vehículo fuera de los lugares habilitados para ello.
  - o) Alterar el orden u ofender al decoro con palabras, gestos o faltas de compostura.
2. También quedan prohibidas todas aquellas acciones que, sin estar recogidas de manera expresa en este reglamento, lo estén en el resto de la normativa vigente aplicable.
3. El personal de EMTUSA deberá impedir el acceso a los vehículos de servicio y obligar a descender de estos a los usuarios que desatiendan las prohibiciones expresadas en este artículo.

## CAPÍTULO III: Usuarios con movilidad reducida

### Artículo 64. Vehículos de servicio adaptados.

EMTUSA deberá tener en servicio vehículos adaptados a personas con capacidad física o sensorial reducida, para lo cual estarán dotados con rampa de acceso, espacios reservados, señalizaciones específicas y demás sistemas de ayuda al usuario.

### Artículo 65. Usuarios en silla de ruedas.

1. Aquellos usuarios que requieran para su desplazamiento del uso de silla de ruedas deberán acceder al vehículo por la puerta provista de rampa de acceso.
2. El conductor-perceptor deberá, mediante la utilización de los medios técnicos disponibles, facilitar el acceso a estos usuarios, los cuales deberán hacer uso del cinturón de seguridad con que cuenta el vehículo y de los mecanismos de la propia silla de ruedas, con el objeto de que esta quede totalmente inmovilizada durante el trayecto.
3. A estos usuarios se les facilitará siempre la acción necesaria para llevar a cabo el abono del billete correspondiente o la cancelación de cualquier otro título de transporte.
4. El número de usuarios en silla de ruedas que puedan viajar en un vehículo quedará supeditado al total de plazas de las que este disponga autorizadas para tal fin, así como a su ocupación efectiva.

### Artículo 66. Asientos reservados.

1. Cada vehículo debe contar, próximos a su puerta de entrada, con asientos reservados a personas con movilidad reducida, en el número establecido por la normativa específica vigente. Deberán estar adecuadamente señalizados y dotados con timbre de parada y espacio físico suficiente.

2. Las personas con movilidad reducida podrán apearse del vehículo por la puerta por la que les resulte más cómoda y fácil su salida, siempre que lo soliciten al conductor-perceptor.

## Artículo 67. Sillas de bebé o de niño.

1. El acceso de sillas de bebé o de niño desplegadas se autoriza, sin recargo para esta prestación, en aquellos vehículos que dispongan de zona habilitada para silla de ruedas, siempre que el niño ocupe la silla y vaya debidamente sujeto. Deberán acceder por la puerta delantera, si bien, de manera excepcional, podrán hacerlo por la puerta central o trasera, por la que descenderán en todo caso. Como norma general, no se accionará la rampa existente en los autobuses para el acceso de sillas de bebé o de niño.
2. Las sillas de bebé o de niño se colocarán en la plataforma central del vehículo, de manera que el niño quede situado en posición longitudinal y en sentido contrario a la marcha del vehículo, con los dispositivos de frenado de las ruedas activados y sin dificultar el tránsito de los demás usuarios.
3. El niño deberá estar siempre sujeto en la silla con su cinturón o arnés. En otro caso, deberá ser cogido en brazos o portado en un arnés tipo mochila, se plegará la silla y se situará en el lugar habilitado para las sillas de ruedas, y la persona adulta que acompañe al niño se asegurará de su inmovilización y custodia durante el viaje.
4. La persona adulta que acompañe al niño será responsable del cumplimiento de las condiciones de seguridad de este y de los daños que la silla pudiera ocasionar.
5. Cuando la ocupación puntual del vehículo sea alta y no exista espacio suficiente disponible a criterio del personal de EMTUSA, no se permitirá el acceso de sillas que transporten bebés o niños. El número máximo de sillas de este tipo admitidas en los vehículos que lo permitan será de dos. Quienes porten sillas de



bebé o de niño deberán respetar siempre la preferencia de acceso de quienes se desplacen en silla de ruedas.

6. Con independencia de lo expresado en los apartados anteriores, y en atención a las circunstancias concurrentes en estos casos, la Dirección de EMTUSA, de forma excepcional, podrá restringir el acceso a los vehículos o autorizarlo en otras condiciones a las establecidas en el presente artículo.

## CAPÍTULO IV: Usuarios con títulos gratuitos y bonificados

### Sección 1.ª NORMAS GENERALES

#### Artículo 68. Requisitos.

Los títulos de viaje gratuitos y bonificados, sean o no personalizados, solo podrán ser utilizados por aquellos usuarios que reúnan los requisitos establecidos en las disposiciones vigentes y en los acuerdos sobre el particular adoptados por el órgano competente.

#### Artículo 69. Exhibición del título acreditativo.

Los usuarios que sean beneficiarios de títulos de viaje personalizados gratuitos o sujetos a tarifa bonificada deberán mostrar, a requerimiento del personal de EMTUSA y en cualquier momento, el título acreditativo de su especial condición de usuario. Asimismo, también podrán ser requeridos para justificar documentalmente la coincidencia de su identidad personal con la que figura en el título de viaje utilizado.

#### Artículo 70. Uso indebido del título acreditativo.

El usuario que realice un uso indebido del título de viaje personalizado a su nombre podrá verse privado de él por el tiempo que se determine según lo establecido en este reglamento.

## Artículo 71. Retirada o anulación del título acreditativo.

Los inspectores y conductores-perceptores de servicio podrán retirar o instar la anulación inmediata de los títulos de viaje, con independencia del tipo que sean, a los usuarios que los utilicen de manera indebida, sin perjuicio de la reclamación posterior que estos puedan formular.

## Sección 2.<sup>a</sup> BENEFICIARIOS

### Artículo 72. Beneficiarios de títulos personalizados gratuitos.

Con sujeción a las normas generales de uso previstas en este reglamento, tendrán derecho a ser beneficiarias de títulos de viaje personalizados gratuitos aquellas personas que reúnan las condiciones establecidas al efecto en el convenio colectivo de EMTUSA.

## Sección 3.<sup>a</sup> OTROS USUARIOS

### Artículo 73. Agentes de la autoridad.

Podrán utilizar gratuitamente el servicio los agentes de la autoridad que, en ejercicio de su función, vistan uniformados.

### Artículo 74. Menores de seis años.

1. Los menores de tres años tendrán derecho a la utilización gratuita de los servicios regulares, siempre que vayan acompañados de una persona adulta en posesión del correspondiente título de viaje. El número máximo de estos menores por acompañante adulto será de dos. Se podrá solicitar que se les anticipe el título de viaje autorizado que EMTUSA emitirá para el colectivo de menores de entre tres y seis años.
2. Aquellos menores con edad superior a tres años e inferior a seis podrán acceder al vehículo gratuitamente en servicio regular, previa presentación del título de viaje personalizado que EMTUSA emitirá para este colectivo de usuarios.

## CAPÍTULO V: Accidentes

### Artículo 75. Lesiones o daños durante el servicio.

Todo usuario que durante el servicio sufra lesión o daño deberá ponerlo en conocimiento del personal de EMTUSA con la mayor inmediatez posible en atención a las circunstancias del hecho. Facilitará sus datos personales y su título de viaje, y deberá seguir las instrucciones que de aquel reciba. El personal de EMTUSA cumplimentará el correspondiente parte informativo de siniestro en la forma establecida al efecto de cara a las consiguientes tramitaciones.

### Artículo 76. Actuación en caso de lesiones aparentemente leves.

En caso de accidente en la prestación del servicio del que resultaran lesiones aparentemente leves para alguna persona, se observarán las siguientes normas:

- a) El conductor-perceptor del vehículo de servicio en el que se haya producido el siniestro, sea este de circulación o no, cumplimentará un parte informativo sobre los hechos, en el que se consignarán datos de los vehículos intervinientes en forma más o menos directa en el accidente y los datos personales y teléfonos de los propietarios, conductores, personas lesionadas y, al menos, dos testigos presenciales.
- b) El lesionado, de ser ello preciso, deberá recibir asistencia en un centro de la sanidad pública o en aquel al que sea derivado directamente por EMTUSA, donde se elaborará el correspondiente parte facultativo.
- c) Quienes se consideren perjudicados podrán presentar su correspondiente reclamación en las oficinas de EMTUSA o seguir otros cauces legales.
- d) El vehículo de servicio vinculado al siniestro ocurrido continuará su itinerario tan pronto como las circunstancias lo permitan.

## Artículo 77. Actuación en caso de consecuencias graves o muy graves.

Caso de producirse un accidente de consecuencias personales o materiales aparentemente graves o muy graves, el personal de EMTUSA avisará urgentemente a los servicios de emergencias para buscar una asistencia inmediata, sin perjuicio de seguir los trámites previstos en el artículo anterior.

## Artículo 78. Actuación en caso de vandalismo.

Si un usuario o una persona ajena al servicio causara daños por actos vandálicos o similares en vehículos o instalaciones, tales como rotura de cristales o alteraciones del orden, el conductor-perceptor o cualquier otro miembro del personal de EMTUSA vinculado al hecho cumplimentará un parte informativo de siniestro, que contendrá la explicación de lo ocurrido y, de ser ello posible, los datos del causante y de al menos dos testigos presenciales.

## Artículo 79. Actuación en caso de daños materiales.

Si, como consecuencia de un accidente de circulación, el autobús colisionara con otros vehículos u objetos y, como resultado de ello, se produjesen daños materiales, el conductor-perceptor de servicio deberá cumplimentar un parte informativo, en el que incluirá una versión gráfica sobre los hechos, en términos similares a los detallados en los artículos precedentes.

## Artículo 80. Deber de colaboración de los usuarios.

En todos los supuestos mencionados en el presente capítulo, los usuarios deberán colaborar con el personal de servicio para la mejor y más rápida solución de los incidentes de que se trate.

## CAPÍTULO VI: Objetos perdidos

### Artículo 81. Recuperación de objetos perdidos.

Caso de que un usuario extravíe algún objeto en un vehículo de servicio, podrá, previa acreditación de ser su dueño, interesar su recuperación en las oficinas de EMTUSA, en las que, de ser hallado el objeto, estará a su disposición.

### Artículo 82. Traslado o desecho de objetos perdidos.

1. Aquellos objetos perdidos que se encuentren depositados en las instalaciones de EMTUSA deberán ser trasladados a la Oficina de Objetos Perdidos de la Policía Local de Huelva si no han sido reclamados en el plazo de un mes desde su extravío.
2. Caso de tratarse de elementos o bienes perecederos, podrán ser desechados o remitidos a un centro benéfico en el mismo momento de verificarse tal condición.

## TÍTULO V: Reclamaciones y sugerencias

### Artículo 83. Formulación de reclamaciones y sugerencias.

1. Toda persona que desee formular una reclamación o sugerencia sobre cualquier anomalía o circunstancia observada en la prestación del servicio o en relación con el personal vinculado a él podrá hacerlo presencialmente en la oficina de atención al cliente, sita en la parada central de EMTUSA, o en sus oficinas centrales.
2. Del mismo modo, se tramitarán las reclamaciones y sugerencias que se reciban por cualquier otro conducto de comunicación, al margen del presencial, siempre que quede constancia fehaciente de la identidad del firmante.

## Artículo 84. Tramitación.

1. Las hojas de reclamaciones se tramitarán conforme a lo establecido en la normativa vigente en materia de defensa y protección de los consumidores y usuarios.
2. Una vez tramitada en forma la reclamación o sugerencia recibida, EMTUSA deberá comunicar a su firmante la resolución adoptada. Contra ella podrán ejercerse las acciones y recursos previstos en la legislación vigente.

## TÍTULO VI: Régimen sancionador

### Artículo 85. Consideración de infracción y responsabilidad.

1. Tendrá la consideración de infracción toda acción u omisión cometida contra el presente reglamento. La autoridad municipal sancionará las infracciones cometidas, de conformidad con lo dispuesto en el título XI de la Ley 7/1985, de 2 de abril, y atenderá para ello a las circunstancias en que los hechos se hayan producido y a la gravedad de la infracción.
2. Las infracciones contenidas en el presente reglamento se clasifican en leves, graves y muy graves.
3. La enunciación de las infracciones que se contienen en el presente reglamento se entenderá sin perjuicio de las que puedan definir las demás disposiciones legales y los reglamentos y ordenanzas municipales por infracción de sus normas.
4. EMTUSA comunicará a la autoridad municipal todas las acciones u omisiones observadas durante la prestación del servicio que pudieran ser constitutivas de infracción contra reglamentos y ordenanzas dictados por el Ayuntamiento de Huelva a los oportunos efectos sancionadores, caso de proceder estos.
5. La responsabilidad por las infracciones a las normas contenidas en este reglamento recaerá directamente en el autor del hecho en que consistan, tanto

por acción como por omisión, en su caso, del deber de diligencia que le sea exigible.

6. Cuando sea declarada la responsabilidad de los hechos cometidos por un menor de dieciocho años, se aplicará la legislación vigente al respecto.

## Artículo 86. Infracciones leves.

Tendrán la consideración de infracciones leves:

- a) Viajar en el vehículo sin poseer un título válido para ello.
- b) Negarse a abonar el importe del título de viaje al acceder al vehículo.
- c) No exhibir el título válido de viaje cuando fuera requerido para ello por personal autorizado.
- d) No denunciar o no comunicar con anterioridad a su uso por persona no titular la sustracción o pérdida de un título de viaje gratuito o no bonificado.
- e) Utilizar un título de viaje gratuito o especialmente bonificado por una persona que no sea su titular.
- f) Incumplir las obligaciones que para el usuario del servicio público de transporte se contienen en el presente reglamento, siempre que no estén expresamente tipificadas como graves o muy graves.

## Artículo 87 Infracciones graves.

Tendrán la consideración de infracciones graves:

- a) Ceder, por parte de su titular, un título gratuito o bonificado para que lo utilice otra persona.
- b) Utilizar fraudulentamente títulos manipulados.

- c) Deteriorar los vehículos, equipamientos, elementos e instalaciones adscritos al servicio público de transporte urbano colectivo, cuando no se den las circunstancias para su consideración como infracción muy grave.

## Artículo 88. Infracciones muy graves.

Tendrán la consideración de infracciones muy graves:

- a) Cometer la infracción prevista en el artículo 87.a) cuando su autor ya hubiera sido sancionado por la misma infracción en los doce meses inmediatamente anteriores mediante resolución firme en vía administrativa.
- b) Impedir el uso del servicio público de transporte urbano colectivo a otras personas que tienen derecho a su utilización.
- c) Impedir u obstruir el normal funcionamiento del servicio público de transporte urbano colectivo.
- d) Deteriorar de forma grave los vehículos, equipamientos, elementos e instalaciones adscritos al servicio público de transporte urbano colectivo.

## Artículo 89. Sanciones.

1. Las sanciones correspondientes a las infracciones tipificadas en el artículo 86 son las siguientes:
  - a) Para las infracciones tipificadas en los párrafos a), b), c) y f): multa de 100 euros.
  - b) Para las infracciones tipificadas en los párrafos a), b), c) y f), si su autor ya hubiera sido sancionado por la misma infracción en los doce meses inmediatamente anteriores mediante resolución firme en vía administrativa: multa de 200 euros.



- c) Para la infracción tipificada en el párrafo d): retirada a su titular del título de viaje bonificado o gratuito y pérdida del derecho a la bonificación o gratuidad durante el plazo de un año, contado desde la retirada efectiva del título.
- d) Para la infracción tipificada en el párrafo e): multa de 150 euros.
- e) Para la infracción tipificada en el párrafo e), si su autor ya hubiera sido sancionado por la misma infracción en los doce meses inmediatamente anteriores mediante resolución firme en vía administrativa: multa de 300 euros.
2. Las sanciones correspondientes a las infracciones tipificadas en el artículo 87 son las siguientes:
- a) Para la infracción tipificada en el párrafo a): retirada a su titular del título de viaje bonificado o gratuito y pérdida del derecho a la bonificación o gratuidad durante el plazo de dos años, contado desde la retirada efectiva del título.
- b) Para las infracciones tipificadas en los párrafos b) y c): multa de 751 euros.
3. Las sanciones correspondientes a las infracciones tipificadas en el artículo 88 son las siguientes:
- a) Para la infracción tipificada en el párrafo a): retirada definitiva a su titular del título de viaje bonificado o gratuito.
- b) Para las infracciones tipificadas en los párrafos b), c) y d): multa de 1501 euros.

## Artículo 90. Deber de abandonar el vehículo de servicio.

Con independencia de la graduación de la falta y de la imposición de la sanción que le pudiese corresponder, el supuesto infractor podrá ser obligado a abandonar inmediatamente el vehículo una vez que este se encuentre detenido. En concreto, aquellos usuarios que no porten o no exhiban el título de viaje correspondiente o no acrediten su correcto uso deberán cumplir lo previsto en el artículo 21.

## Artículo 91. Procedimiento sancionador.

1. La potestad sancionadora se ejercerá mediante el procedimiento establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
2. La tramitación del procedimiento sancionador será independiente de aquellos otros procedimientos iniciados por incumplimiento de cualesquiera otras disposiciones legales conforme a lo establecido en ellas.

## Disposición adicional primera. Difusión del reglamento.

EMTUSA dará a este reglamento la debida difusión entre su personal, al que se le facilitará un ejemplar, y entre los usuarios. Lo publicitará y lo pondrá a su disposición a través de los medios señalados en el artículo 6.2.

## Disposición adicional segunda. Creación del título de viaje autorizado para usuarios menores de seis años.

En el plazo de dos meses a partir de la entrada en vigor del presente reglamento, EMTUSA deberá poner a disposición de los ciudadanos la posibilidad de obtener el título de viaje autorizado para menores de seis años a que se refiere el artículo 74, que se podrá solicitar de manera presencial en la oficina de atención al cliente de EMTUSA o de manera telemática en su página web.

## Disposición derogatoria única. Derogación normativa.

Queda derogado el Reglamento técnico de prestación de servicios de transportes de viajeros, aprobado el 25 de febrero de 2009 y publicado en el Boletín Oficial de la Provincia el 1 de abril de 2009.

## Disposición final única. Entrada en vigor.

1. El presente reglamento entrará en vigor a los quince días hábiles de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia, de conformidad con lo establecido en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
2. No obstante lo previsto en el apartado anterior, el artículo 74 entrará en vigor en el momento en que EMTUSA ofrezca a los ciudadanos la posibilidad de obtener el título de viaje autorizado para usuarios menores de seis años.